

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЯ

КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

УЧЕБНИК ДЛЯ БАКАЛАВРОВ

Под редакцией профессора **Э. М. Короткова**

Допущено Учебно-методическим объединением вузов Российской Федерации по образованию в области менеджмента в качестве учебника по направлению «Менеджмент»

Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru



Москва ▪ Юрайт ▪ 2014

УДК 65
ББК 65.290-2я73
К68

***Авторы*:**

Коротков Э. М. — руководитель авторского коллектива и научный редактор, гл. 1, 2, 3, 4, 18; **Александрова О. Н.** — гл. 17; **Антонов С. А.** — гл. 5, 19, 20; **Беляев А. А.** — гл. 5; **Жернакова М. Б.** — гл. 21; **Кислицина И. П.** — гл. 12; **Кротенко Т. Ю.** — гл. 9; **Кузьмина Е. Ю.** — гл. 18; **Лоханова В. Н.** — гл. 11, 24; **Пруданова Е. В**. — гл. 14; **Пудич В. С.** — гл. 7, 12, 22; **Румянцева И. А.** — гл. 6, 10; **Савченко А. В.** — гл. 13, 15, 16; **Слиняков Ю. В.** — гл. 8; **Соклакова И. В.** — гл. 18; **Толкалина И. Б.** — гл. 19, 20; **Трененков Е. М.** — гл. 25, 26, 27, 28; **Яковлева О. Н.** — гл. 23.

***Рецензенты*:**

Гуськова Н. Д. — доктор экономических наук, профессор, заслуженный деятель науки РФ, заведующий кафедрой менеджмента Мордовского государственного университета;

Михайлов Л. М. — доктор экономических наук, профессор, проректор, директор института экономики Московской академии экономики и права.

К68 **Корпоративная социальная ответственность** : учебник для бакалавров / Э. М. Коротков, О. Н. Александрова, С. А. Антонов [и др.] ; под ред. Э. М. Короткова. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 445 с. — Серия : Бакалавр. Базовый курс.

ISBN 978-5-9916-3577-6

Учебник содержит комплекс концептуальных положений, раскрывающих содержание одной из важнейших функций современного менеджмента в России. Здесь формулируются основные положения корпоративной социальной ответственности, раскрывается ее роль в устойчивом развитии организации. Рассматриваются проблемы разнообразия и интеграции типов ответственности, деловая репутация, этика ответственности и др.

Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования третьего поколения.

Для студентов высших учебных заведений, преподавателей, практиков предпринимательства и менеджмента.

УДК 65
ББК 65.290-2я73

ISBN 978-5-9916-3577-6

© Коллектив авторов, 2012
© ООО «Издательство Юрайт», 2014

Оглавление

Предисловие **9**

Раздел I. КОНЦЕПЦИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

Глава 1. Ответственность и ее роль в менеджменте **15**

1.1. Понятие ответственности и ее ограничительная и мотивационная роль в деятельности человека 15

1.2. Социально-психологическая основа ответственности и тенденции ее развития 17

1.3. Ответственность и функции менеджмента 18

1.4. Организация ответственности как фактор эффективности менеджмента 19

Глава 2. Источники ответственности **21**

2.1. Предвидение последствий деятельности человека 21

2.2. Интересы и ценности в формировании ответственности 22

2.3. Влияние образовательного уровня человека на реализацию ответственности 23

2.4. Чувство долга как один из источников ответственности 23

Глава 3. Типология ответственности **25**

3.1. Типологическое разнообразие ответственности 25

3.2. Особенности экономической, социально-психологической и организационной ответственности 27

3.3. Понятие корпоративной социальной ответственности 30

3.4. Основные характеристики ответственности 32

Глава 4. Система и механизмы реализации ответственности ...**34**

4.1. Взаимодействие и интеграция типов ответственности в организации 34

4.2. Построение системы ответственности в процессах менеджмента 35

4.3. Связь полномочий, обязанностей и ответственности 35

4.4. Средства обеспечения ответственности в механизме менеджмента 37

Выводы к разделу I **38**

Котрольные вопросы к разделу I 38

Литература к разделу I 39

Раздел II. КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Глава 5. Роль ответственности в организации корпоративного типа ... 43
5.1. Корпорация как объект корпоративного менеджмента ... 43
5.2. Структура управления корпорацией ... 45
5.3. Особенности механизма менеджмента корпорации ... 46
5.4. Российская модель корпоративного менеджмента в ракурсе социальной ответственности ... 47
Глава 6. Эволюция и содержание концепции корпоративной социальной ответственности ... 52
6.1. Формирование комплексной модели корпоративной социальной ответственности ... 52
6.2. Внешние и внутренние источники корпоративной социальной ответственности ... 54
6.3. Понимание и реализация корпоративной социальной ответственности ... 56
6.4. Концепции стейкхолдеров и корпоративного гражданства ... 60
Глава 7. Потребность, необходимость и возможности корпоративной социальной ответственности ... 67
7.1. Социальная ответственность предпринимательства в развитии экономики и общества ... 67
7.2. Появление и проявление необходимости корпоративной социальной ответственности ... 71
7.3. Корпоративная социальная ответственность как фактор конкурентного преимущества ... 75
7.4. Корпоративная социальная ответственность и процессы социализации экономики ... 84
Глава 8. Построение системы корпоративной социальной ответственности ... 89
8.1. Типология системных представлений ... 89
8.2. Основные атрибуты системы корпоративной социальной ответственности ... 90
8.3. Виды взаимодействий в системе корпоративной социальной ответственности ... 92
8.4. Принципы построения системы корпоративной социальной ответственности ... 97
Выводы к разделу II ... 102
Контрольные вопросы к разделу II ... 103
Литература к разделу II ... 105

Раздел III. ВНУТРЕННЯЯ КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Глава 9. Образование и интеллектуальный потенциал организации как факторы внутренней социальной ответственности ... 109

9.1. Интеллектуальный потенциал организации в системе корпоративной социальной ответственности 109
9.2. Поддержка образовательного уровня в организации 116
9.3. Управление знаниями в организации в ракурсе корпоративной социальной ответственности 121
9.4. Изменение мышления как фактор внутренней социальной ответственности в организации 130

Глава 10. Виды и формы внутренней социальной ответственности 138
10.1. Основные черты и особенности внутренней корпоративной социальной ответственности 138
10.2. Виды внутренней корпоративной социальной ответственности 140
10.3. Анализ результатов реализации внутренней корпоративной социальной ответственности 147
10.4. Социальные программы в стратегии развития внутренней корпоративной социальной ответственности ... 151

Глава 11. Развитие системы социальной ответственности в организациях 154
11.1. Становление внутренней корпоративной социальной ответственности 154
11.2. Современные особенности ответственности российского бизнеса 159
11.3. Подходы и принципы составления социального пакета 163
11.4. Организация и тенденции развития внутренней социальной ответственности 169

Глава 12. Корпоративная социальная ответственность: стиль и лидерство 176
12.1. Связь стиля менеджмента и корпоративной социальной ответственности 176
12.2. Согласование корпоративных интересов в процессах реализации корпоративной социальной ответственности ... 178
12.3. Условия выбора стиля менеджмента с учетом корпоративной социальной ответственности 179
12.4. Проявление лидерства в процессах реализации корпоративной социальной ответственности 181

Выводы к разделу III 185
Контрольные вопросы к разделу III 185
Литература к разделу III 187

Раздел IV. ВНЕШНЯЯ КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Глава 13. Корпоративная социальная ответственность: поддержка образования и науки 191
13.1. Внешняя среда ответственности менеджмента и бизнеса ... 191

13.2. Гранты и льготные займы как формы поддержки внешней среды бизнеса 198
13.3. Поддержка развития науки 200
13.4. Поддержка развития образования 202

Глава 14. Корпоративная социальная ответственность: поддержка здравоохранения 206
14.1. Особенности здравоохранения как объекта корпоративной социальной ответственности 206
14.2. Необходимость формирования здорового образа жизни 208
14.3. Регулирование стрессовых ситуаций в организации 210

Глава 15. Корпоративная социальная ответственность: поддержка государством и бизнесом культуры 216
15.1. Роль культуры в развитии экономики и общества 216
15.2. Государственное управление социокультурной сферой 220
15.3. Частные и корпоративные формы поддержки культуры (зарубежный опыт) 222
15.4. Благотворительная деятельность бизнеса в области поддержки культуры 227

Глава 16. Корпоративная социальная ответственность: стандартизация и развитие внешних сообществ 232
16.1. Международные стандарты корпоративной социальной ответственности 232
16.2. Структура и содержание стандарта социальной ответственности 234
16.3. Принципы, проблематика и приоритеты социальной ответственности 236
16.4. Корпоративное волонтерство в России и за рубежом 244

Выводы к разделу IV 249
Контрольные вопросы к разделу IV 252
Литература к разделу IV 253

Раздел V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Глава 17. Принципы устойчивого развития организации 257
17.1. Концепция устойчивого развития 257
17.2. Основные факторы устойчивого развития организации 262
17.3. Корпоративная социальная ответственность в обеспечении устойчивого развития организации 267
17.4. Принципы устойчивого развития организации при реализации корпоративной социальной ответственности 270

Глава 18. Повышение деловой репутации организации 276
18.1. Деловая репутация — результат корпоративной социальной ответственности организации 276

18.2. Формирование деловой репутации, ее оценка контактными группами ... 279
18.3. Виды деловой репутации, ее проявление в гудвилле ... 284
18.4. Деловая репутация как фактор устойчивого развития организации ... 288

Глава 19. Корпоративная социальная ответственность в системе антикризисного менеджмента ... 298
19.1. Роль корпоративной социальной ответственности в антикризисном развитии организации ... 298
19.2. «Реагирующая» и «стратегическая» корпоративная социальная ответственность ... 302
19.3. Корпоративная социальная ответственность как фактор устойчивого развития организации ... 305
19.4. Разнообразие типов социальной ответственности ... 309

Глава 20. Корпоративная социальная ответственность и конкурентные преимущества организации ... 314
20.1. Источники конкурентных преимуществ ... 314
20.2. Роль корпоративной социальной ответственности в формировании конкурентных преимуществ организации ... 315
20.3. Среда проявления корпоративной социальной ответственности и взаимосвязь конкурентных преимуществ ... 320
20.4. Корпоративная социальная ответственность как фактор формирования конкурентных преимуществ организации ... 323

Вывод к разделу V ... 332
Контрольные вопросы к разделу V ... 332
Литература к разделу V ... 333

Раздел VI. ЭФФЕКТИВНОСТЬ РЕАЛИЗАЦИИ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Глава 21. Этические нормы в корпоративной социальной ответственности ... 337
21.1. Этика и организационная культура в реализации корпоративной социальной ответственности ... 337
21.2. Этические принципы менеджмента ... 340
21.3. Этические нормы реализации ответственности ... 342
21.4. Этический кодекс — регулятор реализации ответственности ... 346

Глава 22. Факторы эффективности корпоративной социальной ответственности ... 350
22.1. Понятие «эффективности» корпоративной социальной ответственности ... 350
22.2. Социальный отчет организации ... 353

22.3. Оценка эффективности корпоративной социальной ответственности....357
22.4. Оценка корпоративной социальной активности....365

Глава 23. Роль интеллектуального капитала в повышении эффективности корпоративной социальной ответственности 376
23.1. Интеллектуальный капитал организации....376
23.2. Фактор образования в формировании интеллектуального потенциала....377
23.3. Социальная ответственность и эффективность организации....378
23.4. Эффективность ответственности....380

Глава 24. Некоммерческие организации в системе корпоративной социальной ответственности....382
24.1. Развитие некоммерческих организаций в России....382
24.2. Особенности фандрайзинга в российских некоммерческих организациях....394
24.3. Социальное предпринимательство — новый подход к социальной ответственности бизнеса....408
24.4. Мотивация социальной ответственности....416

Выводы к разделу VI....421
Контрольные вопросы к разделу VI....424
Литература к разделу VI....425

Раздел VII. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В УСЛОВИЯХ ТРАНСФОРМАЦИИ МОДЕЛИ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РОСТА

Глава 25. Социальные проблемы экономики в российских условиях....429

Глава 26. Социальная обусловленность корпоративизма....433

Глава 27. Самооценка по показателям социальной ответственности....436

Глава 28. Эволюционные преобразования в социальном партнерстве....439

Выводы к разделу VII....444
Контрольные вопросы к разделу VII....445
Литература к разделу VII....445

Предисловие

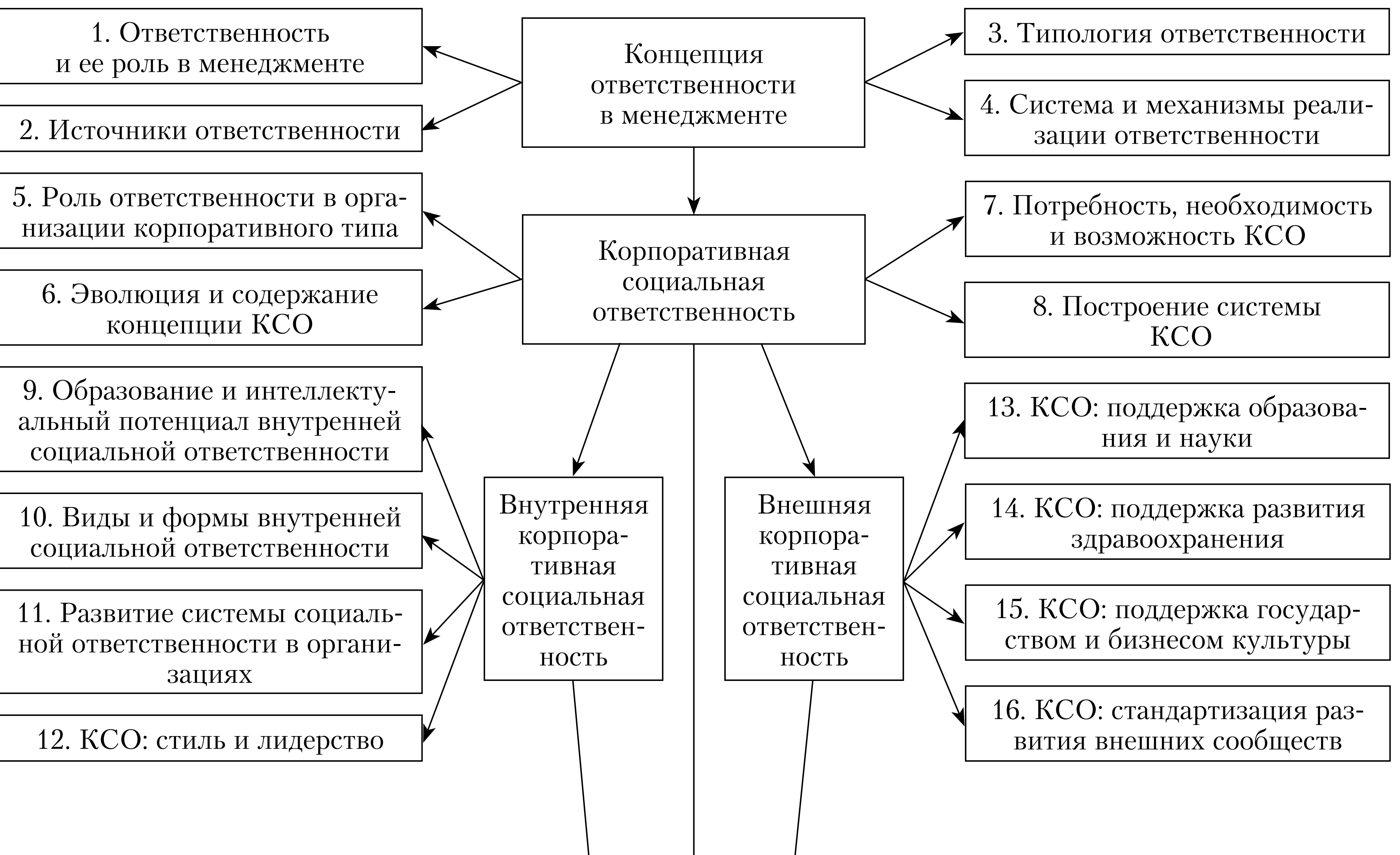
В Государственном образовательном стандарте бакалавриата «Менеджмент» в составе обязательных дисциплин общепрофессиональной подготовки предусмотрен курс «Корпоративная социальная ответственность».

В условиях рыночной экономики чрезвычайно большое значение приобретает социальная ответственность бизнеса. Она должна проявляться в основных принципах менеджмента и является фактором его эффективности. Только в этом случае рыночная экономика может быть действительно социально ориентированной.

Реализация социальной ответственности возможна лишь тогда, когда она не просто декларируется, но входит в организацию менеджмента как мотивационный и ограничительный фактор, как средство достижения успеха и критерий оценки бизнеса. В процессах профессиональной подготовки предпринимателей и менеджеров необходимо заложить в сознание специалистов необходимость реализации социальной ответственности, а также дать необходимые знания овладения механизмами ответственности.

Учебник «Корпоративная социальная ответственность» содержит комплекс концептуальных положений, раскрывающих содержание этой важней функции современного менеджмента в России. Здесь в четкой логической последовательности рассматриваются понятие ответственности и ее типология, на этой основе формулируются основные положения корпоративной социальной ответственности (КСО), которая дифференцируется по проблематике внутренней и внешней социальной ответственности, показывается ее роль в устойчивом развитии организации. Многие проблемы менеджмента в этом учебнике представлены в новом ракурсе. К ним относятся, например, проблемы разнообразия и интеграции типов ответственности, источники, механизмы и последствия реализации ответственности, деловая репутация, этика ответственности и др. Заключительный раздел учебника посвящен вопросам эффективности реализации корпоративной социальной ответственности.

Структурно-логическая схема учебного курса «Корпоративная социальная ответственность»




17. Принципы устойчивого развития организации
18. Повышение деловой репутации организации
Ответственность и устойчивое развитие организации
19. КСО в системе антикризисного менеджмента
20. КСО и конкурентные преимущества организации
21. Этические нормы в КСО
22. Факторы эффективности КСО
Эффективность реализации корпоративной социальной ответственности
23. Роль интеллектуального капитала в повышении эффективности КСО
24. Некоммерческие организации в системе КСО
25. Социальные проблемы экономики в российских условиях
26. Социальная обусловленность корпоративизма
Социальная ответственность в условиях трансформации модели экономического роста
27. Самооценка по показателям социальной ответственности
28. Эволюционные преобразования в социальном партнерстве

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать

— основные концептуальные положения формирования и практической реализации КСО;

— роль КСО в развитии компании и в социально-экономическом развитии общества;

— механизмы практической реализации КСО;

уметь

— организовать реализацию КСО;

— обосновывать ее необходимость и определять направленность;

— оценивать эффективность реализации КСО;

владеть навыками

— анализа эффективности КСО;

— разработки программ КСО;

— информационного и методического обеспечения КСО;

быть компетентным

— в разрешении практических проблем осуществления КСО;

— в управлении процессами реализации как внутренней, так и внешней КСО.

Учебник ориентирован на образовательные программы бакалавриата и магистратуры в высших учебных заведениях, студентов и преподавателей. Также он может быть использован практиками предпринимательства и менеджмента. Принцип построения учебного материала заключается в рациональном сочетании фундаментальных положений, дающих глубокие теоретические знания, и практических рекомендаций решения проблем корпоративной социальной ответственности.

Авторский коллектив выражает благодарность Н. В. Назаренко за техническую подготовку рукописи учебника к изданию.

Раздел I

КОНЦЕПЦИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

В результате освоения данного раздела студент должен:

знать

— определение понятия ответственности;
— типологию ответственности;
— основные источники ответственности;
— особенности различных типов ответственности;
— роль ответственности в развитии управления организацией;

уметь

— определять основные характеристики ответственности;
— оценивать ее организационные особенности;
— обосновывать ее необходимость и роль в развитии компании;
— прогнозировать последствия деятельности человека в организации;
— учитывать конкретные условия реализации ответственности;

владеть

— навыками использования основных принципов построения системы и механизма ответственности;
— навыками обеспечения эффективности реализации ответственности;
— приемами организационной интеграции полномочий, обязанностей и ответственности.

Глава 1
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ЕЕ РОЛЬ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

1.1. Понятие ответственности и ее ограничительная и мотивационная роль в деятельности человека

Деятельность человека только тогда и является деятельностью, когда она определенным образом организована. Организация деятельности — это ее упорядочение по функциональному содержанию, распределению в пространстве и времени, ориентации на достижение определенных результатов и целей. Человек живет в обществе и осуществляет деятельность с учетом деятельности других людей. Этот учет проявляется в понимании собственных интересов и ценностей, а также понимании интересов и ценностей других. И проявляется это в одном из важнейших факторов организации — ответственности.

Ответственность, как и многие другие категории, можно определить различным образом, акцентируя внимание на те или иные факторы ее проявления и роли в деятельности человека. Сущность ответственности проявляется в том, что она представляет собой понимание, осознание и учет последствий деятельности по критериям ее необходимости и эффективности, возможности порицания или поощрения. При этом существует мера порицания за невыполнение или плохое выполнение работы и поощрение за хорошее ее выполнение. Эта мера может быть результатом внутренней или внешней оценки характера и результата работы человека, проявляться либо в собственной неудовлетворенности работой, либо в отрицательном отношении к ней со стороны других людей. Поэтому ответственность можно рассматривать как один из мотивационных факторов деятельности и как один из возможных ее ограничителей. Ощущение

ответственности влияет на выбор методов и учета различных факторов выполнения работы, ее вида и стремление к определенному результату.

Ответственность — это организационное положение, обеспечивающее дисциплинированность и максимально эффективное отношение человека к его обязанностям. Именно поэтому ответственность является средством управления, одним из рычагов воздействия на деятельность человека и коллектива в целом. Устанавливая определенные меры и виды ответственности, ее контролирования, менеджер воздействует на деятельность человека и коллектива, ограничивая их общими интересами, ценностями и необходимостью учета существующих условий (рис. 1.1).

Ответственность пронизывает все ступени в иерархии системы управления. Она характеризует деятельность каж-



Рис. 1.1. **Содержание понятия «ответственность»**

дого члена коллектива, в том числе и деятельность самого менеджера. В организационном отношении ответственность связана с функциями и полномочиями, объемные характеристики которых в значительной мере определяют реализацию ответственности.

Ответственность сопровождает каждое управленческое решение и определенным образом характеризует его качество, статус и роль в процессах менеджмента. Ответственность — фундамент деловой дисциплины и элемент культуры организации.

1.2. Социально-психологическая основа ответственности и тенденции ее развития

Ответственность отражает одно из качеств поведения человека — психологическое восприятие им окружающей действительности. Каждый человек оценивает изменение окружающей среды с позиций опасности его жизнедеятельности. Он оценивает возможные отрицательные последствия и старается их избежать. Видение таких последствий находит свое отражение в понимании ответственности, которая ограничивает или направляет его деятельность. В некоторых случаях она характеризует риск, на который может пойти человек, учитывающий цели своей деятельности. Снижение ответственности или безответственность часто способствует принятию таких решений, которые могут быть опасными для человека и привести к отрицательным последствиям. Таким образом, ответственность характеризует мотивы, ограничения и риск деятельности человека. Учет этих факторов зависит от характера человека, его психологии, опыта, знаний, социального положения.

Все это относится к отдельному человеку. Но характеристиками ответственности обладают и целые коллективы. Здесь она отражает, с одной стороны, совокупность господствующих установок и ценностей, с другой — тип организации совместной деятельности и управления. Проявление ответственности зависит от сочетания социально-психологических факторов функционирования коллектива и организационных факторов, реализуемых в процессах управления.

Вообще понятие «ответственность» рассматривается в теории менеджмента с различных позиций. Философы

определяют его как категорию этики, характеризующую личность с точки зрения выполнения его нравственных требований, т.е. соответствия моральной деятельности личности ее долгу.

С точки зрения права, ответственность представляет собой отношение, обеспечивающее интересы и свободу взаимосвязанных сторон, гарантированное обществом и государством. Оно формируется на основе последовательного взаимодействия трех составных частей: осознания долга, необходимости качественного выполнения всей суммы возложенных на человека обязанностей; оценки своего действия и поведения, их социальных последствий, сознательного ожидания мер взысканий за уклонение от установленных норм и правил; наложения санкций.

1.3. Ответственность и функции менеджмента

Известно, что общее содержание менеджмента отражают основные функции, характеризующие особенность этого вида деятельности. К ним относятся функции предвидения и планирования, организации, контроля, регулирования, координации (руководства), мотивирования, а также необходимая для любого менеджмента в современных условиях развития социально-экономической системы функция исследования. Эти функции лежат в основе интеграции всей управленческой деятельности. Однако существуют и функции ее дифференциации, т.е. разделения в целях повышения профессионализма менеджмента и повышения его эффективности. Эти функции часто называют *конкретными*, или *специальными*, ибо они отражают особенности объекта менеджмента и условия его осуществления.

Функции — это виды деятельности в системе менеджмента. Их реализация должна сопровождаться факторами ответственности. Ответственность — один из мотивов и ограничителей деятельности, без нее не может быть дисциплины, без которой, в свою очередь, не возможна совместная деятельность людей. Ответственность в этом случае выступает как интегрирующий фактор функций менеджмента. Более того, различие меры и видов ответственности по каждой из функций менеджмента характеризует особенности и возможности его эффективной реализации.

1.4. Организация ответственности как фактор эффективности менеджмента

Ответственность должна быть соответствующим образом организована. В основе ее организации лежит система, под которой можно понимать совокупность взаимосвязанных видов ответственности, представляющих собой целостное образование по критериям цели организации, ее внутренней и внешней среды. Эта система должна иметь организационное оформление, т.е. каждый из видов ответственности должен обладать определенным организационным статусом. *Организационный статус* вида ответственности — это закрепление его в положении обязательного требования и реализация в процессах менеджмента. Организационные статусы — замечание, наказание (множество видов), поощрение, накопление (фактов порицания), отстранение (в частности от должности) и др. (рис. 1.2).

Как система ответственности, так и ее организационное оформление оказывают существенное влияние на эффективность менеджмента, которую в общем плане можно рассматривать как степень достижения целей организации,

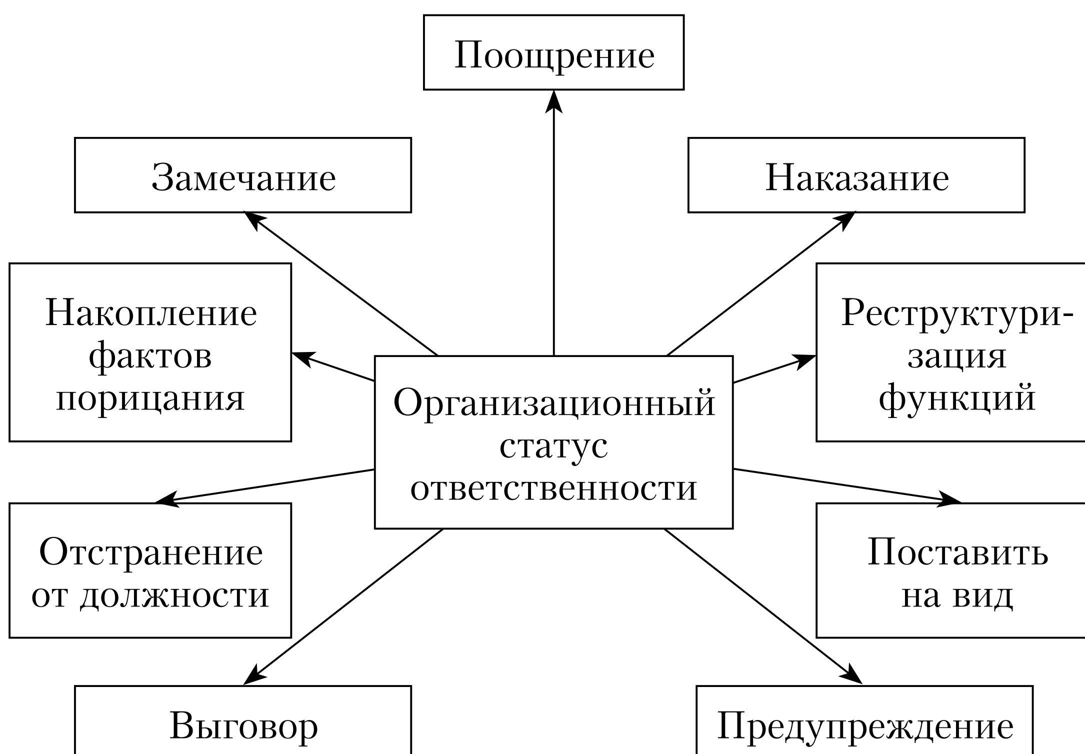


Рис. 1.2. **Разнообразие организационного статуса ответственности**

а в более конкретном представлении — соизмерение результатов и затрат при получении определенного результата управленческой деятельности.

От системы ответственности не могут не зависеть пути достижения цели и тенденции движения к ней. Ведь ответственность характеризует степень организованности деятельности, минимальные отклонения, а следовательно, и темпы развития. Из этих факторов складывается эффективность менеджмента, в них она находит свое реальное отражение.

Но можно рассматривать влияние ответственности на эффективность менеджмента и в плане его экономических параметров. Система и организация ответственности требуют определенных экономических затрат, и реализация этой системы и организации проявляется и в экономических параметрах менеджмента. Отсюда сопоставление экономических результатов и затрат на формирование, поддержание и развитие ответственности выражает экономическую оценку эффективности менеджмента.

Со всей уверенностью можно утверждать, что укрепление и развитие системы ответственности в организации (компании, корпорации и пр.) способствует повышению эффективности менеджмента. Современные условия развития экономики и производства требуют повышенного внимания к системе ответственности.

Глава 2
ИСТОЧНИКИ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

2.1. Предвидение последствий деятельности человека

Полезно задуматься над тем, из каких факторов деятельности человека происходит необходимость ответственности, как формируется потребность ответственности и ее содержание. Ответственность перед собой возникает из интересов человека и возможностей предвидения последствий его деятельности. В какой мере эти последствия соответствуют интересам человека? Здесь определенную роль играет и система ценностей. Те интересы, которые имеют исключительную и очень важную для человека ценность, определяют и повышенную ответственность в его деятельности, да и в поведении вообще. Могут быть интересы и не столь важные, они сопровождаются заниженной ответственностью для конкретного человека. Не исключено, что они могут быть весьма важными для коллектива. В этом случае возникает противоречие интересов, и это влияет соответствующим образом на общую систему ответственности. Так или иначе, но формирование ответственности зависит от возможностей и даже искусства предвидеть последствия деятельности и оценивать их по существующей системе ценностей.

А от чего зависят предвидение и оценка? Здесь действует множество факторов. Опыт, интуиция, аналитические способности. Но, пожалуй, главным фактором является общий уровень образования человека и профессионализм. Чем выше образовательный уровень работника, тем больше возможности проявления его ответственного отношения к работе и понимания системы ответственности. Конечно, к этому следует добавить и проявление чувства долга — особого качества личности.

Чувство долга может быть в противоречии с интересами человека. Оно является проявлением воли, но должно быть выше личных интересов. Только в этом случае реализация чувства долга ведет к реализации ответственности. Но самый лучший вариант — это гармония интересов и чувства долга, их соответствие и единство. Как рождается эта гармония? Отчего зависит ее существование? Это проблема индивидуальных качеств человека, проблема образования и реализации менеджмента. Ведь для такой гармонии нужны соответствующие условия. Истоки ответственности существуют не только в социально-психологических качествах человека и коллектива. Типы организации деятельности, управления должны опираться на ответственность. В противном случае они могут затруднять ответственное отношение сотрудников к делу. Иногда такое управление создается искусственно.

Построение системы ответственности и ее реализация являются важными факторами оценки менеджмента.

2.2. Интересы и ценности в формировании ответственности

При самом простом наблюдении за функционированием системы менеджмента не трудно увидеть, что понимание ответственности и ее реализация в значительной степени зависят от комплекса интересов и ценностей человека. При этом надо иметь в виду, что интересы и ценности присущи не только отдельному человеку, но и целым коллективам, и даже отдельным организациям.

В каждой организации могут господствовать и быть определяющими в ее функционировании те или иные интересы и ценности. Они проявляются в приоритетах, деловых и не деловых отношениях между людьми, в выделении главного и второстепенного.

Система интересов и ценностей не может не накладывать отпечаток на систему ответственности, как в формальном ее существовании, так и в неформальном проявлении, поэтому при построении системы ответственности надо учитывать господствующие в организации интересы и ценности. А для этого их надо знать, исследовать и видеть динамику изменений. Это одна из важнейших задач менеджмента. Ее можно реализовать посредством социометриче-

ского анализа, тестирования, целенаправленного наблюдения, изучения организационной документации. Интересы и ценности — это также один из источников формирования ответственности, определяющий все ее характеристики.

2.3. Влияние образовательного уровня человека на реализацию ответственности

Еще одним источником является образование. Чем выше образовательный уровень человека, тем больше вероятность объективного понимания событий окружающей среды, видения последствий изменений в ней, оценки ее характера и особенностей. Разве может это не влиять на проявление ответственности?

Но не только уровень образования определяет отношение человека к ответственности за определенные виды его деятельности. Образование даже достаточно высокого уровня тоже может быть различным: техническим, экономическим, социальным и пр. Понимание ответственности не всегда укладывается в характер образования. Человек узкотехнического образования не всегда достаточно адекватно может оценить, скажем, экономические или социальные явления. И наоборот.

Проблема ответственности предъявляет свои требования к построению системы образования, корректированию образования в процессах должностного роста человека, потребностей повышения и осознания его ответственности.

Образование очень чувствительный фактор общего повышения уровня ответственности в организации и в обществе в целом.

2.4. Чувство долга как один из источников ответственности

Одной из важнейших характеристик каждого человека является обладание чувством долга. Это одна из категорий этики, которая находит свое выражение в любой деятельности человека.

Чувство долга имеет прямое отношение к проявлению ответственности. Ведь даже понимание ответственности не всегда находит свое отражение в ее реализации. Ино-

гда можно наблюдать стремление к минимизации тем или иным способом ответственности или стремление избежать ответственности, находя для этого объективные или псевдообъективные причины. В этом случае используется механизм, получивший на практике название «спихотехника».

Чувство долга, если оно достаточно развито, не позволяет уходить от ответственности. Это позиция человека относительно ответственности за свое дело, свои функции, свою работу. И это также касается не только отдельной личности. Можно рассматривать обобщенное проявление чувства долга в организации. Оно характеризует состав персонала, является одной из характеристик человеческого капитала организации.